La checklist mode d'emploi

Comment utiliser la checklist ?

Les checklists protection sont un outil pour aider à la mise en œuvre de l'intégration de la protection. Chaque checklist est composé de 6 catégories dont 4 catégories correspondant aux principes de redevabilité humanitaire et 2 au principe de "Ne Pas Nuire" (Do No Harm). Les checklists sont un dispositif d'auto-évaluation de l'organisation (membre du Cluster) pour apprécier de manière critique les pratiques de mise en œuvre de l'assistance d'urgence de chaque partenaire. Il s'agit de regarder comment nous délivrons cette assistance.

La checklist peut informer de pratiques individuelles aussi, mais ne se veut pas être un outil d'évaluation des performances individuelles des staffs.

En pratique chaque catégorie donne la possibilité de se noter sur une échelle allant jusqu'à la note maximum de 5, mais pouvant descendre jusqu'à la note minimum de -3. Pour pouvoir s'attribuer un point, il faut être capable de répondre positivement à toutes les parties de l'infirmation. Cela revient à dire : « oui, effectivement nous avons accompli cela lors de la mise en œuvre de l'assistance.



Lorsque les affirmations sont constituées de plusieurs parties connectées par des connecteurs comme le mot ' "et", il n'est possible de considérer l'activité comme faite, seulement si toutes les parties ont été effectuées entièrement. Pour exemple, l'affirmation « *des séances d'information ont été organisées avec les autorités, les leaders communautaires et les populations avant le début de l'évaluation et comprennent des informations sur le RRMP, la MSA et l'organisation partenaire* » ne peut être cochée que si les 3 cibles ont été informées : les autorités, les leaders communautaires et les populations, et si les 3 thèmes ont été abordés : le RRMP, la MSA et l'organisation partenaire.

Par contre, si le connecteur est le mot "ou" soit l'expression "et/ou", alors une seule des deux parties de l'affirmation peut suffire pour la considérer comme achevée. Pour exemple, dans l'affirmation « *des plaintes sur la gestion des comités ont été enregistrées et/ou rapportées* », il est possible de cocher si des plaintes ont été rapportées même si elles n'ont pas été enregistrées (et vice-versa).

Qui utilisent les checklists protection ?

La checklist protection est a utilisé par les équipes d'intervention sectorielle eux-mêmes : programme et support (chauffeurs) pour analyser leur pratique de l'intégration de la protection en tant que groupe. Pour que la checklist soit un outil utile à tous, il est important que tous les staffs de terrain soit présent pour l'exercice et partage leurs accomplissements et leurs difficultés. Il s'agit d'évaluer la performance pour

l'intervention et non pour les staffs individuellement, malgré que les actions, attitudes et comportements de chacun auront une influence sur les résultats.

Quand utiliser les checklists protection ?

Les checklists protection ont pour but d'aider les équipes à évaluer leur capacité de mise en œuvre de l'intégration de la protection dans les interventions d'urgences. Dans ce sens le travail qui est fait avec les checklists doit rester avec cet objectif de collaboration pour l'amélioration de la pratique humanitaire des organisations. Il faut donc rester flexible dans son utilisation afin de garantir l'identification rapide des erreurs commises et leur rectification.

Ainsi, il est recommandé d'utiliser une fois seulement la checklist protection lors d'intervention courtes (quelques jours à une semaine), mais de répéter l'exercice toutes les deux à trois semaines dans les interventions plus longues.

Au minimum, il est très important de remplir la checklist de protection à chaque fin d'intervention et d'établir un plan d'action considérant les éléments (formation, création d'outils, etc.) nécessaires pour améliorer l'intégration de la protection par les partenaires.

Définitions des termes techniques

Définitions générales :

Les populations représentent la somme des individus habitant dans une zone où nous intervenons ou non. Ils ne sont pas spécifiquement des bénéficiaires directs ou indirects.

Les communautés est le terme utilisé pour décrire spécifiquement les groupes d'individus habitant dans les localités d'intervention du RRMP qui peuvent être des bénéficiaires directs, des bénéficiaires indirects ou des non bénéficiaires.

Les bénéficiaires sont strictement ceux qui ont reçus l'assistance RRMP. Il peut s'agir d'individu ou de familles. Si un individu dans la famille a reçu l'assistance, la famille sera considérée comme bénéficiaire.

Les autorités ou autorités locales sont les personnes à responsabilités représentant les institutions de l'Etat et comprennent les chefs de la police et l'armée. Les autorités administratives dont la position est attribuée par les organes de l'Etat comme les Gouverneurs de Provinces sont aussi considérées dans cette catégorie.

Les leaders communautaires sont les représentants des pouvoirs villageois comme les chefs de villages, les chefs des jeunes, les chefs religieux, les représentantes des femmes, et toute autre personne qui sont considérées par les communautés comme ayant un pouvoir organisationnelle dans la structure villageoise.

Les prestataires de services ont une fonction dans la provision de services de bases comme la santé et l'éducation et sont mandatés par l'Etat pour la délivrance de ces services. Les instituteurs, les sages-

femmes, etc. seront considérés dans cette catégorie s'ils sont reconnus par l'Etat dans leur fonction. Ainsi les instituteurs non mécanisés ne seront pas considérés comme des prestataires de services.

Définitions thématiques

1. Fournir publiquement les informations :

Les séances d'information correspondent à l'utilisation de tout médium pour assurer le relais de l'information aux personnes nécessaires. Il peut s'agir d'un médium écrit comme une lettre, un médium oral comme une rencontre où les informations sont communiquées.

Les infos sur le RRMP qu'il est important de transmettre (et à moduler selon le contexte) sont le mandat du RRMP, les capacités et limitations du RRMP, les secteurs d'intervention du RRMP, les donateurs du RRMP, et les valeurs du RRMP.

L'adaptation du mode de communication doit faire état de la langue parlée par les populations (interprète parmi le staff ou local), de leur niveau d'illettrisme (distribution de pamphlet, boîte à images), de leur capacité de comprendre les activités humanitaire d'urgence selon qu'ils ont ou non déjà bénéficiés d'assistance (plus ou moins d'explications sur les règles), de leur degré de cohésion sociale (parler avec les chefs représentants les différentes ethnies, les vulnérables), mais aussi du nombre de personnes auxquelles les informations sont communiquées (utilisation de mégaphone).

Les outils de communications visuels peuvent être des boîtes à images, des posters, des pancartes, des dépliants imagés, des stickers, etc.

2. Impliquer la communauté dans la prise de décision :

Les consultations sont des séances de travail avec des représentants des populations (pas nécessairement les chefs) en discussions individuelles ou de groupe pour déterminer un consensus sur les souhaits des bénéficiaires.

Les plaintes enregistrées sont des plaintes qui ont été identifiées à travers le système de gestion des plaintes et qui ont fait l'objet d'une procédure de suivi pendant l'intervention.

Les plaintes rapportées sont les plaintes qui n'avaient pas été identifiées pendant l'intervention mais qui sont mises à jour pendant le monitoring de l'intervention.

L'implication peut comprendre proposer un avis technique, donner des informations, faciliter des formations ou des sensibilisations, participer à des visites de terrain, etc.

3. Ecouter (feedback et mécanismes de plaintes :

Les mécanismes de réception des plaintes sont les systèmes mis en place pour faciliter la gestion des plaintes pendant les interventions RRMP ; boîte à suggestions, numéro de téléphone gratuit ou non, comité de gestion des plaintes, etc.

La satisfaction est toujours entendue en considération des résultats de l'intervention.

4. Attitudes et comportements du staff :

Les staffs doivent démontrer d'une bonne connaissance et compréhension du code de conduite de l'organisation et il n'est pas suffisant de l'avoir juste signé. Il est nécessaire qu'une formation ou sensibilisation spécifique ai été effectuée.

Les principes de redevabilité humanitaire sont les valeurs éthiques partagées par les acteurs humanitaires sous forme de règles qui ne sont pas forcément connues des bénéficiaires.

Les systèmes de monitoring des comportements des staffs peuvent être un cadre interne de gestion des plaintes du personnel, des réunions régulières avec les staffs où les comportements sont abordés, les mécanismes de suivi des performances du staff incluant une partie sur les comportements, etc.

5. Réduire les risques :

L'analyse des risques est un exercice qui permet d'identifier les possibles répercussions négatives de la mise en œuvre de l'assistance sur les populations bénéficiaires en considération du contexte spécifique. Cet outil aide à garantir la protection et la sécurité des bénéficiaires pendant et à la suite de l'intervention.

Les dispositions prises pour mitiger les risques peuvent être la création d'un comité local de médiation des conflits, des formations des autorités et leaders, des sensibilisations des populations, des plaidoyers auprès des groupes et forces armés, etc. Les dispositions doivent être adaptées au contexte, aux risques identifiés et au temps de l'intervention. Les dispositions peuvent être mises en œuvre par l'organisation ou par les populations elles-mêmes à travers leurs représentants.

6. Evaluation basée sur les besoin :

Les bénéficiaires ou personnes vulnérables sont des personnes pour lesquelles des considérations spécifiques doivent être mise en place dans la mise en œuvre des activités. Il peut s'agir qu'ils auront un accès plus difficile à l'assistance à cause d'une mobilité réduite ou parce qu'ils ne peuvent pas se dégager de leurs responsabilités comme la garde des enfants, ou encore qu'ils seront difficilement représentés dans les groupes de discussion et les comités parce qu'ils n'ont pas de voix dans leurs communautés. Des actions spécifiques devront être mises en place pendant l'intervention pour assurer le même accès à l'assistance pour ces personnes que pour le reste de la population.

Définitions sectorielles

Les informations qu'il est nécessaire de transmettre aux bénéficiaires sur l'assistance NFI du RRMP sont les critères de sélection, la composition des kits, l'organisation de l'intervention et ses règles, possiblement la valeur des kits, etc.

La participation des populations et des autorités peut être multiple : sécurisation des lieux de distribution de l'assistance, aide à identifier les cas de fraudes, volontariat pour l'assistance au transport des NFI pour les personnes vulnérables, etc. Pour assurer une meilleure participation de tous, il faut les responsabiliser à travers des formations et des sensibilisations.

Pour éviter des malentendus et des tensions, ainsi que pour assurer la transparence de l'assistance, un protocole d'accord doit être signé avec les représentants des communautés. Ce protocole comprend des informations

spécifiques sur le rôle que chacun joue dans la délivrance de l'assistance, sur les critères de sélection et la nature de l'assistance. Une copie du protocole peut être partagée avec les autorités locales.

Les risques liés à l'assistance AME sont la fraude, le détournement, l'abus de pouvoir des responsables communautaires et des staffs ONG, le racket, des tensions entre les communautés bénéficiaires et les communautés non-bénéficiaires, des tensions à l'intérieur des foyers autour de l'utilisation de l'assistance, etc.

Les bénéficiaires peuvent contribuer à la sécurisation pacifique de l'assistance, en négociant eux-mêmes leur accès à l'assistance, en participation à l'organisation logistique de l'intervention, en étant actif dans les comités de gestion des plaintes, etc.

Plus la distance entre l'assistance et les habitations est élevée, plus les risques de protection augmentent. Il peut s'agir que cela multiplie le nombre de passage de barrières, l'exploitation possible des bénéficiaires, la potentialité de rencontrer des menaces physiques (humain et /ou animal), etc.

Le meilleur moment pour partager les critères de sélection pour la première fois est lorsque les listes de bénéficiaires ont déjà été établies. Les critères doivent être affichés si possible dans une langue connue de tous et/ou sous forme visuelle.

Les dispositions à prendre pour que les bénéficiaires à mobilité réduite et d'autres types de vulnérabilité qui restreignent leur capacité à accéder à l'assistance sont : le remboursement du transport, des comités de volontaires, la distribution directe sur le lieu d'habitation, des staffs de l'organisation qui assurent le transport, etc. De la même manière, les bénéficiaires vulnérables qui peuvent se déplacer mais aurait des difficultés à attendre longtemps ou à se trouver parmi une foule peuvent être servis différemment. Il s'agit des personnes âgées chefs de familles, de femmes seules (particulièrement celles qui ont beaucoup d'enfants en bas âges), de femmes enceintes ou allaitantes, etc. Il peut y avoir une ligne séparée pour ces bénéficiaires, un jour différent de distribution, des volontaires ou des staffs de l'organisation pour les assister pendant l'assistance, etc. Il faut faire attention que ces vulnérabilités n'entrainent pas des cas d'abus ou d'exploitation. Les vulnérables peuvent être rançonnés après avoir été aidés. Des enfants peuvent être utilisés pour transporter l'assistance.